

Règlement d'Ordre Intérieur

Centre Poincaré pour Hommes Isolés

Numéro d'agrément : CHU/CNO/003

Faisant l'objet d'une autorisation provisoire de fonctionnement délivrée
par Vivalis.brussels en date du 07/03/2023

Date de mise à jour : 09-05-2025

Table des matières

I) Caractères généraux	3
1) Objectifs du ROI.....	3
2) Missions du dispositif	3
3) Conditions d'accès au dispositif	3
4) Conditions de refus et notification.....	4
5) Gratuité des services proposés	4
6) Coordination du projet.....	4
7) Premier accueil.....	4
8) Temps d'accompagnement.....	4
9) Dernier jour dans le centre.....	5
II) Les services proposés	5
1) Les services collectifs.....	5
2) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS)	9
III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services	10
1) La loi belge.....	10
2) Les règles de vie en communauté	11
IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions	14
V) La politique de confidentialité	15
1) Le secret professionnel.....	15
2) Caméras de surveillance.....	15
3) Utilisation des données à caractère personnel	15
4) Droit à l'image	16
VI) Procédure de plainte interne et recours	16
VII) Autres contacts utiles	17

NEW SAMUSOCIAL

Le New Samusocial est une asbl de droit public qui offre une aide d'urgence et un accompagnement vers l'insertion aux personnes sans abri de la Région bruxelloise.

1) Caractères généraux

1) Objectifs du ROI

Le Règlement d'Ordre Intérieur reprend le fonctionnement général du centre d'hébergement et l'offre de services proposée. Il nous permet de présenter à chaque bénéficiaire ses droits en lien avec le projet, ainsi que les règles à respecter pour pouvoir en bénéficier. Pour finir, ce ROI a pour vocation d'empêcher toute forme de comportement mettant en danger la communauté et d'assurer à chaque bénéficiaire un accueil et un accompagnement de qualité.

2) Missions du dispositif

Le centre d'hébergement d'urgence Poincaré du Samusocial est un dispositif d'hébergement d'urgence pour hommes sans abri.

L'objectif du centre est d'offrir aux personnes sans abri un lieu de répit sécurisant durant une période donnée, période pouvant être réévaluée pendant la durée de l'hébergement, en fonction de la situation psycho-médico-sociale de la personne. Ce temps permet de donner la possibilité aux personnes hébergées d'améliorer leur état physique et/ou psychique et de réacquérir une certaine autonomie.

3) Conditions d'accès au dispositif

Le public accueilli est composé **d'hommes seuls, majeurs**.

Plusieurs voies permettent d'accéder à notre structure :

- Inscription par téléphone via la régulation téléphonique du Samusocial : 0800.99.340 ou via la web-app du Samusocial : <https://0800.samusocial.be> ;
- Demande d'hébergement formulée par le réseau ;
- Demande de place formulée par un service médical auprès du Point Focal médical du Samusocial ;
- Accompagnement par les maraudeurs du Samusocial.

Il est demandé aux bénéficiaires d'utiliser une identité unique lors de chaque réservation de place dans le projet.

Seuls les bénéficiaires enregistrés dans notre base de données interne ont le droit d'accéder au bâtiment. La présence de bénéficiaires non enregistrés pourrait amener le Samusocial à prendre les mesures qui s'imposent (cf. partie IV du présent règlement)

4) Conditions de refus et notification

L'équipe pourra refuser un nouvel accueil sur base d'une justification de ressources matérielles ou humaines insuffisantes lors de la demande. La mise en évidence d'un risque de sécurité majeur en cas d'intégration d'un bénéficiaire dans la structure peut également amener l'équipe à refuser un nouvel accueil. Ces décisions seront prises sous la supervision du Responsable de centre.

5) Gratuité des services proposés

L'ensemble des services proposés aux bénéficiaires sont gratuits.

6) Coordination du projet

La gestion du centre est assurée par :

- Un.e Responsable de centre
- Deux coordinateur·rices de soirée
- Un.e coordinateur·rice ressources et Logistique

7) Premier accueil

A son arrivée, le nouveau bénéficiaire est orienté vers le service social. Ce moment nous permet de lui présenter le centre, les règles de fonctionnement et l'ensemble des services proposés.

Si le bénéficiaire l'accepte, le/la travailleur·euse social.e récolte également les premières informations relatives à sa situation et constitue la base de son dossier social. Ce temps peut également permettre de clarifier le projet du bénéficiaire et déterminer les premières bases de collaboration avec notre équipe.

Suite à ce premier accueil, et dans la situation où le bénéficiaire serait jusqu'alors inconnu de nos services, ce dernier bénéficie d'au minimum deux nuitées supplémentaires sur site.

Le bénéficiaire est ensuite informé de son numéro de chambre et du lit qu'il peut occuper. Le bénéficiaire reçoit du linge de lit ainsi qu'un kit hygiène. En concertation avec l'équipe médicale, il peut être demandé au bénéficiaire de confier une partie ou l'ensemble de son traitement médicamenteux à l'infirmerie. Cette demande est faite pour éviter les risques de perte et de vol de médicaments.

8) Temps d'accompagnement

La durée de séjour est déterminée par le motif d'arrivée au centre et réévaluée de manière régulière par l'équipe. Celle-ci pourra prendre la décision de prolonger la durée d'hébergement ou d'y mettre fin, suite à une analyse de la situation du bénéficiaire, du contexte actuel et sous la supervision du/de la Responsable de centre.

9) Dernier jour dans le centre

Le jour de son départ, le bénéficiaire est réveillé à 7h00 par l'un-e de nos collaborateur-trices et il lui est demandé de quitter sa chambre pour 8h00 au plus tard. Le bénéficiaire doit quitter le centre pour 9h00 au plus tard.

Nous demandons aux bénéficiaires sortants de déposer leurs draps, leur couverture et leur taie d'oreiller dans les bacs de linge prévus à cet effet situés à chaque étage du bâtiment. Le coussin doit être laissé sur le lit.

Nous ne sommes pas en mesure de garder les bagages de bénéficiaires non hébergés sur site, il est donc demandé au bénéficiaire sortant de quitter la structure avec tous ses effets personnels.

Le Samusocial pourra évacuer les effets personnels d'un bénéficiaire non hébergé sans être tenu responsable de la perte de ceux-ci.

II) Les services proposés

1) Les services collectifs

Le dispositif donne accès à certains services collectifs. Les bénéficiaires ne doivent pas hésiter à en faire la demande auprès des travailleur-euses afin d'y avoir accès. Des espaces d'affichage avec les informations importantes (horaires, codes wifi, ...) sont également situés aux différents points stratégiques du bâtiment. Certains de ces services peuvent être ponctuellement indisponibles pour des raisons indépendantes de notre volonté.

A) Accès au centre et retards

Les bénéficiaires inscrits dans le projet peuvent circuler librement à l'intérieur et à l'extérieur du centre en journée. Il est cependant demandé de respecter certains horaires et de réintégrer la structure avant **21h30**. Les arrivées au-delà de cet horaire ne sont pas acceptées, sauf avec l'accord préalable d'une travailleur-euse social-e du centre.

Si pour une raison indépendante de sa volonté, un bénéficiaire ne peut réintégrer la structure avant 21h30, il lui est demandé d'en avvertir au plus vite la régulation du Samusocial au **0800.99.340**. La coordination du centre se réserve alors le droit d'accepter ou de refuser l'accès à l'hébergement.

Si un bénéficiaire décide de sortir du centre après 21h30 et sans autorisation de la coordination, sa place sera perdue pour la nuit. En cas d'hébergement programmé pour plusieurs jours, le bénéficiaire pourra réintégrer le centre dès le lendemain matin à 8h00.

B) Absences

Il n'est a priori pas autorisé à un bénéficiaire hébergé de découcher, c'est-à-dire de dormir à l'extérieur du centre. Au vu du nombre de places limitées dans le centre, les absences doivent rester exceptionnelles. Pour certaines raisons bien particulières, un bénéficiaire peut toutefois se rendre

après de la coordination du centre pour faire une demande d'absence pour une ou plusieurs nuits. La coordination analysera les demandes au cas par cas. En cas d'absence d'une nuit d'un bénéficiaire en report et sans accord préalable de la coordination, cette dernière se réserve le droit d'apposer une sanction telle que décrite dans la partie IV - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent document.

C) Chambres

Chaque bénéficiaire est amené à partager sa chambre avec d'autres personnes. Les critères d'attribution de ces chambres sont basés sur la disponibilité et les problématiques médicales. À des fins d'organisation interne, il se peut que les bénéficiaires soient amenés à changer de chambre pendant leur séjour. Il est demandé aux bénéficiaires d'être présents dans leur chambre durant la comptabilisation des présences qui a lieu entre 21h30 et 22h chaque jour. Ceci permet de comptabiliser le nombre de lits vides et de redistribuer ces derniers à des bénéficiaires encore en rue. Il est interdit de rentrer dans une autre chambre que celle qui vous a été allouée. Nous attirons l'attention sur le fait de ne pas laisser d'affaires personnelles de valeur dans les chambres pour éviter tout risque de perte ou de vol. Le Samusocial ne peut être tenu responsable de la détérioration, du vol ou de la perte des effets personnels des bénéficiaires laissés sans surveillance ou non sécurisés. Il est demandé au bénéficiaire de respecter le calme dans la chambre à partir de 22h et de regagner sa chambre au plus tard à minuit et jusqu'au lendemain matin.

D) Repas

Par souci d'hygiène, il n'est autorisé de manger qu'au réfectoire.

Le centre offre trois repas par jour. Le réfectoire est ouvert aux horaires indiqués sur la porte de ce dernier.

Les bénéficiaires ayant obtenu une place à 22h se verront attribuer un ticket et pourront se présenter entre 22h et 00h au réfectoire pour obtenir un repas.

En fonction des stocks de nourriture disponibles, un second repas est parfois offert à 23h.

Le réfectoire doit être libéré en dehors des heures de service pour nettoyage et rangement.

Si l'état de santé d'un bénéficiaire nécessite un régime particulier (ex : sans sel ou sans sucre), ce dernier peut en avertir l'équipe médicale. Nous essaierons d'en tenir compte dans la mesure de nos moyens. Il est également recommandé aux bénéficiaires d'informer le service médical du centre de toute allergie connue.

E) Douches et toilettes

Des douches ainsi que des toilettes sont mises à disposition dans le centre. L'accès aux douches est limité dans le temps, les horaires d'accès sont notés sur les portes des sanitaires. En dehors de ces horaires, nous demandons aux bénéficiaires de libérer l'espace pour que les agents d'entretiens puissent les nettoyer.

Nous demandons également aux bénéficiaires de libérer les toilettes lors du nettoyage de ces dernières et de les garder propres.

F) Casier personnel

Un service de consignes est mis à disposition des bénéficiaires, qui peuvent y entreposer leurs effets personnels de valeur le temps de leur séjour. Les bénéficiaires doivent s'adresser à l'accueil pour y avoir accès. Les horaires d'accessibilité au casier personnel sont annotés à l'accueil du centre.

À la fin de son séjour, il est de la responsabilité du bénéficiaire de vider son casier ; faute de quoi, son contenu sera jeté après son départ afin de rendre le casier disponible pour un autre résident.

G) Téléphone

Le centre met à disposition des bénéficiaires un téléphone pour leurs démarches sociales et en cas d'urgence. Nous demandons aux bénéficiaires de s'adresser aux travailleur-euses sociaux-ales pour y avoir accès. Le téléphone est accessible pour un temps limité, sous réserve de disponibilité et uniquement pour les appels nationaux.

H) WIFI

Une connexion à Internet est disponible dans le centre. L'identifiant, les codes et horaires d'accès aux Wifi sont affichés à chaque étage du bâtiment.

I) Tickets de transport

Lorsque la situation administrative d'un bénéficiaire le permet, les travailleur-euses du centre peuvent l'accompagner dans la mise en place d'un abonnement de transport.

Le Samusocial propose également des tickets de transport à titre gratuit (selon les stocks disponibles) aux personnes sans revenu dans le cadre de leurs démarches administratives, rendez-vous médicaux et visites de logement. À cet effet, le bénéficiaire est prié de se présenter au service médico-social avec ses preuves de RDV. Nous recommandons aux bénéficiaires de venir demander leurs tickets de transport la veille des rendez-vous.

J) Machine à laver le linge

Le Samusocial met à disposition des bénéficiaires un service de buanderie.

Les bénéficiaires les plus autonomes sont invités à remettre leur linge au personnel de l'accueil dans les sacs prévus à cet effet.

Les horaires d'accès aux machines à laver sont affichés à l'accueil du centre.

Il est à savoir que le nombre de sacs de linge pris en charge chaque jour est limité, au regard de nos moyens.

Il est demandé aux bénéficiaires de ne pas laisser d'objets de valeur dans leurs sacs de linge sale. Le Samusocial ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte, de vol ou de casse d'objets se trouvant dans les vêtements durant le lavage.

K) Kit Hygiène et linge de lit

Le Samusocial met à disposition des bénéficiaires des kits hygiène. Pour en bénéficier, les bénéficiaires doivent se rendre dans les “kots veilleurs” situés à chaque étage du bâtiment.

Un essuie peut également être mis à disposition des bénéficiaires, en fonction des stocks disponibles. Des draps frais et des couvertures propres sont mis à disposition des bénéficiaires une fois par semaine. Les jours et heures de mise à disposition du linge de lit sont affichés à chaque étage du bâtiment. En cas de nécessité, les bénéficiaires peuvent changer leur draps et couvertures sur simple demande auprès d'un-e travailleur-euse.

L) Activités

Le centre met à disposition des bénéficiaires qui le désirent et selon les stocks disponibles **des tickets article 27**. Ces tickets permettent aux bénéficiaires du Samusocial d'accéder à une série d'activités culturelles et récréatives (cinéma, art de la scène, patrimoine, concert...) en ne déboursant que la somme de 1,25 euros, à payer sur le lieu de l'activité.

Plus d'informations à ce sujet : <https://www.article27.be/>

Nous recommandons donc aux bénéficiaires qui le désirent d'en faire la demande auprès d'un-e travailleur-euse social-e du centre.

M) Salle informatique

Le Samusocial met à disposition des hébergés plusieurs ordinateurs. La salle informatique est située au 2e étage du bâtiment. L'utilisation d'un ordinateur peut notamment être demandée dans le cadre de démarches administratives. La salle informatique peut être ouverte à la demande auprès d'un-e travailleur-euse social-e, selon les disponibilités de l'équipe et du matériel en présence.

N) Fumoir

Un fumoir est mis à disposition des bénéficiaires. Il se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment. C'est le seul lieu intérieur où il est autorisé de fumer. Nous demandons aux bénéficiaires de garder cet espace propre et de jeter leurs mégots dans les cendriers prévus à cet effet. Pour le bien-être de tous, il est également demandé d'éviter les nuisances sonores dans cet espace.

Par souci de confort et de sécurité, nous demandons aux bénéficiaires de ne rester dans cet espace uniquement le temps d'y consommer leur cigarette.

Nous demandons aux bénéficiaires de libérer cet espace le temps de son nettoyage.

L'espace fumeur est indisponible durant certaines heures de la journée. Les horaires d'indisponibilité sont affichés sur la porte du fumoir.

O) Transport

Le Samusocial dispose de camionnettes.

La possibilité d'un transport en camionnette est décidée par l'équipe psycho-médico-sociale selon le degré de mobilité, l'autonomie et les revenus de chaque hébergé. Lorsque le service PMS observe

qu'un bénéficiaire n'entre pas dans les critères d'acceptation ou lorsque la camionnette n'est pas disponible, le bénéficiaire sera orienté vers les transports en commun.

P) Télévision

Une télévision commune est mise à disposition. Elle se trouve dans la salle de repos du 1er étage du bâtiment. Les horaires d'accès sont affichés sur la porte de la salle. Les bénéficiaires sont priés de limiter les nuisances sonores, de respecter le matériel et de signaler directement d'éventuels problèmes techniques à l'équipe.

2) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS)

En plus de ses services collectifs, le Samusocial propose un accompagnement psycho-médico-social individualisé. C'est lors des rencontres entre professionnels et bénéficiaires que les projets individualisés peuvent être définis, organisés et planifiés. Nos services travaillent selon une approche multidisciplinaire. La mobilisation active de chaque bénéficiaire dans la réalisation de ses démarches constitue un enjeu majeur pour le déblocage de sa situation et donc une condition à la prolongation de son hébergement.

Les horaires d'accès aux différents services sont affichés au sein du Centre aux différents points stratégiques. Il est demandé aux bénéficiaires de respecter les horaires pour pouvoir bénéficier de nos services. Certains de nos services peuvent être ponctuellement indisponibles pour des raisons indépendantes de notre volonté (urgences, absences, ...) ou pour cause de réunions d'équipe.

A) Les services sociaux-éducatifs

Le service social se tient disponible pour répondre à toute question administrative et offre un suivi rigoureux dont la finalité est l'orientation adaptée à chaque situation. Le service travaille selon un modèle collaboratif.

Les horaires d'ouverture des bureaux sociaux sont affichés sur la porte des bureaux.

Les bénéficiaires sont priés de se présenter aux rendez-vous planifiés avec notre équipe et de nous prévenir en cas d'empêchement.

B) Le service paramédical

Le service paramédical est principalement un service de conseil et de première intervention ainsi qu'un service de suivi médical et d'orientation. L'infirmerie n'est pas habilitée à poser certains actes médicaux et ne remplace pas le suivi médical d'un médecin traitant. Ce service ne dispose pas de médecin. Il oriente donc, dans la mesure du possible, vers les services extérieurs adéquats.

Les horaires d'ouverture du service médical sont affichés sur la porte de l'infirmerie, située au premier étage du bâtiment.

C) Le service psychologique

Le service psychologique apporte un soutien et un accompagnement psychologiques dans les situations qui le nécessitent et selon ses disponibilités. Le service n'est pas contraignant ; il propose une écoute active et oriente également vers des services extérieurs spécialisés si nécessaire.

Le service psychologique est disponible en journée, sur demande et/ou sur identification d'un besoin spécifique par l'équipe médicale ou sociale. En fonction de la situation, certains bénéficiaires pourront se voir proposer une date et une heure de rencontre avec le psychologue du Centre.

III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services

Pour qu'un vivre ensemble soit possible, il est demandé aux bénéficiaires de respecter les règles reprises dans l'ensemble de ce règlement. Le non-respect de celles-ci pourrait amener à l'application d'une sanction telle que décrite dans la partie IV "Non-respect du ROI et sanctions" du présent règlement.

1) La loi belge

La loi belge est d'application dans le centre.

Les faits suivants pourront faire l'objet de sanctions internes et pourront, le cas échéant, être signalés aux autorités :

Tout acte de violence envers un membre de l'équipe du centre d'hébergement du New Samusocial (incluant les prestataires externes) et/ ou un résident du centre (incluant sa propre famille) est formellement interdit et pourra entraîner une exclusion du centre. Sont considérés comme actes de violence :

- ◆ Violences verbales et/ou physiques ;
- ◆ Intimidation/ harcèlement moral ;
- ◆ Intimidation/ harcèlement sexuel ;
- ◆ Comportement ou langage discriminatoire (racisme, sexisme, religieux, de genre, etc.).

Si un bénéficiaire est victime ou témoin d'actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel, le Samusocial lui recommande d'en informer au plus vite la coordination du centre afin que les actions appropriées puissent être lancées au plus vite.

Les comportements suivants sont également interdits :

- ◆ La possession, le trafic et l'usage d'armes ou d'objets pouvant être utilisés comme tels,
- ◆ La détention, la consommation et la vente de produits stupéfiants,
- ◆ Le vol, le recel et la vente d'articles volés.

Cette liste n'est pas exhaustive et doit être interprétée selon la loi belge.

2) Les règles de vie en communauté

A) Hygiène et sécurité des lieux communs

Il est demandé à chacun de maintenir l'intérieur du centre propre et rangé.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser des appareils à forte consommation électrique (taques, cuiseurs, bouilloires, cafetières, radiateurs, fers à repasser, sèche-cheveux, vélos et trottinettes...), ainsi que des matériaux inflammables (bougie, encens, ...) et des objets contondants et coupants de type couteaux, cutter, marteaux, tournevis, ou autre (hormis matériel mis à disposition des bénéficiaires par le Samusocial) dans le bâtiment.

Il est également strictement interdit de brancher à une prise électrique des appareils à forte consommation électrique (taques, cuiseurs, bouilloires, cafetières, radiateurs, fers à repasser, sèche-cheveux, vélos et trottinettes...) dans un espace qui n'y serait pas spécifiquement dédié ou sans accord préalable de la coordination. Les appareils médicaux de première nécessité sont admis (appareil de respiration assistée, aérosol électrique...), sous réserve de validation par l'équipe médicale du centre.

Par souci de sécurité, il est demandé aux bénéficiaires de ne rien déposer dans les couloirs (ballons, trottinettes, vélos, ...). Il est demandé aux bénéficiaires de jeter leurs poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet. Il est interdit de transporter de la nourriture ou des gobelets pleins en dehors du réfectoire. Il est également demandé de débarrasser son assiette et ses couverts dans le réfectoire.

Par souci de sécurité, les professionnels font régulièrement le tour du centre afin de vérifier l'identité des personnes présentes. Ces tours permettent d'éviter que des personnes non autorisées ne se trouvent dans le bâtiment et permettent d'assurer une gestion optimale en cas de départ de feu notamment.

B) Hygiène et sécurité en chambre

Il est demandé aux bénéficiaires de maintenir leur chambre propre, rangée et aérée. En cas de matériel de nettoyage manquant, il est demandé aux bénéficiaires d'en informer les travailleur-euses, qui pourront leur remettre le nécessaire.

Par souci d'hygiène, il est interdit de stocker et de consommer tout aliment en chambre. L'utilisation de pots de chambre n'est pas permise.

Il est demandé aux bénéficiaires de trier leurs déchets et de déposer leurs poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet.

Par souci de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser des appareils électroniques à forte consommation électrique (taques, cuiseur, bouilloire, cafetière, radiateur, fer à repasser) ainsi que des matériaux inflammables (bougie, encens, ...) en chambre, sauf avec accord explicite de la Coordination. Seuls les appareils de première nécessité autorisés par l'équipe médicale du centre sont admis (appareil de respiration assistée, aérosol électrique...).

Par souci de sécurité, les chambres ne peuvent pas être fermées à clef.

Vérification des chambres :

Les travailleur·euses du centre font régulièrement le tour des chambres pour s'assurer de l'hygiène générale de ces dernières (pour vérifier notamment qu'il n'y pas de nourriture en chambre ...) ainsi que du bon respect des règles en matière de sécurité et de prévention incendie. C'est également l'occasion de relever les dysfonctionnements éventuels (meublier endommagé, prises électriques défectueuses ...) et de pouvoir lancer des réparations pour assurer le meilleur confort.

Les travailleur·euses peuvent entrer dans les chambres en présence et en l'absence des bénéficiaires; Si un·e travailleur·euse trouve dans une chambre un objet considéré comme dangereux ou interdit (matériel à forte consommation d'énergie, ...), il/elle débarrassera la chambre de ce matériel. Celui-ci sera rendu à son propriétaire lors de sa sortie. Dans la situation où un bénéficiaire ne récupérerait pas les objets lui appartenant lors de son départ du centre, le Samusocial pourra s'en débarrasser sans être tenu responsable de la perte de ces derniers.

C) Les bagages

Le volume d'effets personnels par bénéficiaire adulte est limité à :

- Une grande valise par adulte.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'équipe pluridisciplinaire se réserve le droit de refuser l'accès à certains bagages jugés 'à risques'. De plus, si la quantité d'effets personnels dépasse les quantités autorisées, l'équipe se réserve le droit de demander au bénéficiaire de faire un tri et d'évacuer l'excédent d'effets personnels. Les affaires des bénéficiaires peuvent être soumises à un traitement contre les punaises, en cas de nécessité et à la demande de l'équipe.

Les affaires personnelles des bénéficiaires doivent se trouver dans leur chambre ou leur casier.

D) Animaux de compagnie

Le centre Poincaré dispose d'un chenil, d'une capacité de 4 cages. L'intégration d'un animal de compagnie dans le chenil du centre nécessitera la signature préalable d'une décharge de responsabilité par le maître de l'animal. A l'exception de cet espace, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans le centre.

E) Dégradation de matériel

Il est demandé à chaque bénéficiaire de respecter le matériel que notre projet met à sa disposition, ainsi que les effets personnels des autres bénéficiaires. Notre projet n'est pas responsable de la détérioration, du vol, ou de la perte des effets personnels des bénéficiaires. L'endommagement volontaire des biens d'autrui ou des biens mis à la disposition des bénéficiaires par notre projet pourra amener à l'application d'une sanction interne, telle que reprise dans la partie IV - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent règlement.

F) Intimité

Dans le respect de la pudeur de chacun, il est indispensable d'évoluer dans les espaces communs du centre en tenue appropriée. Les parties intimes doivent en tout temps être couvertes dans les espaces partagés. Il est également interdit de se promener en sous-vêtements ou torse nu dans le bâtiment.

G) Tranquillité

Il est demandé à chaque bénéficiaire de respecter les individualités et valeurs de chaque personne du centre, bénéficiaires et travailleur-euses, quel que soit leur genre, leur religion, leur origine, leur orientation sexuelle ou autre.

Il est demandé de respecter les heures de coucher et d'entretenir des relations cordiales avec les voisins. Une attention particulière est apportée aux nuisances sonores aux heures tardives.

H) Alcool et substances psychoactives

La consommation de boissons alcoolisées et substances psychoactives est interdite dans l'enceinte de la structure. Si cette interdiction occasionne des troubles physiques, nous conseillons au bénéficiaire concerné d'en parler à un-e travailleur-euse de l'équipe psycho-médico-sociale.

I) Collaboration avec l'équipe sociale

La collaboration de chaque bénéficiaire hébergé avec l'équipe sociale est une condition à la prolongation de l'hébergement. En cas de refus de collaboration, l'équipe psycho-médico-sociale (sous la responsabilité du Responsable de centre) se réserve le droit de mettre fin à l'hébergement du bénéficiaire.

J) Adhésion aux recommandations des soignants en cas de risque sanitaire élevé

Certaines maladies et parasitoses hautement transmissibles (tuberculose, gale, poux, rougeole, Covid-19, ...) qu'un bénéficiaire pourrait présenter lors de son arrivée ou contracter au cours de son séjour doivent pouvoir être traitées précocement afin d'éviter les risques de dégradation de son état de santé et tout risque de propagation à l'intérieur du centre. En cas de forte suspicion ou de confirmation de contamination par l'une ou l'autre pathologie à haut risque infectieux ou en cas d'infestation, le personnel paramédical du centre ou apparenté pourrait demander à la personne contaminée/infestée d'effectuer certaines démarches médicales ou certains soins, en prenant soin de lui en expliquer les raisons. En cas de refus de collaboration de la part de la personne infestée ou contaminée d'effectuer certaines démarches médicales ou soins, et dans un souci de santé publique, l'équipe médicale et la coordination de centre se réservent le droit de mettre fin à l'hébergement du bénéficiaire et de lui refuser l'accès à la structure durant une période déterminée et au regard de la situation spécifique.

K) Proposition d'orientation formulée par l'équipe

Les professionnels psycho-médico-sociaux du centre ont un regard constant sur les places d'hébergement disponibles (maisons d'accueil, logements sociaux, logement privé, ...). Lorsqu'un lieu sain et pouvant correspondre au profil d'un bénéficiaire est identifié, les professionnels l'en informent.

Le refus qu'un bénéficiaire pourrait formuler à une proposition d'orientation sera analysé par l'équipe qui prendra en compte les raisons du refus ainsi que la situation actuelle du bénéficiaire, du centre et du secteur. Il est à savoir que le refus d'orientation peut entraîner une fin d'hébergement, par décision de la Coordination du centre.

L) Abords du centre

Le respect des règles de bonne conduite tend à s'appliquer dès les abords du centre. Une cohabitation respectueuse avec les riverain-es constitue un enjeu majeur pour assurer la bonne entente avec le voisinage et l'intégration du projet dans le quartier. Toute nuisance occasionnée aux abords directs du centre pourrait être sanctionnée (atroupements, nuisances sonores, violences, transgression des règles d'hygiène).

IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions

Si une infraction aux règles contenues dans ce Règlement d'Ordre Intérieur est commise, une sanction pourra être prise par l'équipe, sous la responsabilité de l'équipe de coordination du projet. Cette sanction pourra tenir compte de la nature et de la gravité de l'infraction, des circonstances concrètes dans lesquelles a été commise l'infraction ainsi que de sa nature répétitive. Il est prévu que le bénéficiaire soit entendu préalablement à la prise d'une sanction. Toutefois, dans certaines situations graves mettant en danger le bénéficiaire ou mettant en danger une autre personne, la sanction pourra être décidée sans communication préalable au bénéficiaire et de manière unilatérale. Dans la mesure du possible, la sanction et les motifs seront communiqués au bénéficiaire, oralement ou par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- L'avertissement formel, qui est mentionné dans le dossier individuel du bénéficiaire ;
- L'exclusion temporaire de certaines activités ou de certains services du centre. Il est interdit d'exclure un bénéficiaire de services répondant à un besoin primaire, tels que l'alimentation et l'hydratation, le lit, les douches et toilettes, les soins médicaux et psychologiques, ...
- Un changement de centre ;
- La fin d'hébergement et le passage par la ligne téléphonique du Samusocial (0800.99.340) ou via la Web-App pour demander une nouvelle place d'hébergement ;
- Le conditionnement de la poursuite de l'hébergement au fait d'effectuer certaines tâches réparatrices, en lien avec le projet et toujours dans le respect de la dignité humaine ;
- L'interdiction temporaire d'accéder aux services du Samusocial.

V) La politique de confidentialité

1) Le secret professionnel

Chaque collaborateur·rice est tenu·e au respect du **devoir de discrétion** relatif à l'ensemble des informations internes et externes dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction. De plus, les travailleur·euses dit·es « confident·es nécessaires » par profession (médecin, psychologue, assistant·e social·e, éducateur·rice...) ou par état (bénévole, stagiaire, ...) s'engagent à respecter le **secret professionnel**, tant au cours du contrat qu'après la cessation de celui-ci. Il est à noter que certaines informations concernant les bénéficiaires sont susceptibles d'être **partagées** en équipe, pour la qualité des suivis et avec l'accord de ces derniers notamment.

2) Caméras de surveillance

Nous informons les bénéficiaires que des caméras sont installées au sein de la structure (espaces collectifs) et de ses abords. Ces caméras ont pour objectif d'assurer la sécurité tant des bénéficiaires que des travailleur·euses du Samusocial. Les images captées pourront être fournies aux autorités judiciaires à la demande de ces dernières.

3) Utilisation des données à caractère personnel

Afin de fournir le meilleur accompagnement possible aux bénéficiaires et pour pouvoir créer un dossier social informatisé, certaines données à caractère personnel seront demandées aux bénéficiaires et inscrites dans ce dossier. Les données récoltées dans ce cadre ne sont accessibles qu'aux travailleur·euses psycho-médico-sociaux·ales du Samusocial. Pour rappel, l'ensemble des travailleur·euses psycho-médico-sociaux·ales du Samusocial sont soumis au secret professionnel. De ce fait, le partage de données concernant les bénéficiaires se fera toujours en respect de la loi (et notamment au regard de l'Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri - 14 juin 2018 - Section 3 : la collecte de données et le dossier social)

Les travailleur·euses n'ont pas l'autorisation de vérifier ou de partager ces données au réseau sans le consentement préalable du bénéficiaire.

Le fait qu'un bénéficiaire refuse de partager certaines données le concernant, s'oppose ultérieurement au traitement et au partage de ses données, ou refuse que ses données soient partagées ou utilisées à des fins statistiques ou scientifiques n'enlève aucun droit à sa prise en charge par le Samusocial. Toutefois, il sera nécessaire d'en discuter avec les professionnels pour trouver la meilleure solution et éviter de rompre l'accompagnement.

Chaque bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier social. Il lui est possible de demander une modification des données inscrites dans ce dernier, si ces dernières lui semblent inexactes.

Les données concernant les bénéficiaires sont conservées et traitées en accord avec le RGPD .

Si un bénéficiaire souhaite exercer ses droits relatifs à la protection de ses données (droit d'accès, droit à l'information, droit d'opposition etc). Il lui est conseillé d'adresser sa demande en interne en s'adressant à la coordination du projet. Le bénéficiaire est également en droit de déposer une plainte en externe auprès de l'Autorité de Protection des Données, via le lien suivant :

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

4) Droit à l'image

Toute personne souhaitant prendre une photo d'une autre personne dans l'enceinte du bâtiment doit respecter certaines règles strictes. Il s'agit du Droit à l'image.

Règles de conduite des travailleur-euses du Samusocial :

- Concernant les images prises de bénéficiaires adultes :

Pour les photos ou images où les bénéficiaires sont reconnaissables, une autorisation doit impérativement être signée par le bénéficiaire concerné au préalable.

- Concernant les images prises de bénéficiaires mineurs :

Concernant les enfants, aucun visage ne doit être filmé ou photographié de façon reconnaissable. Tout visage reconnaissable devra impérativement être flouté pour garantir l'anonymat de la personne et permettre la diffusion de l'image . Cette règle s'applique sans aucune exception.

Règles de conduite des bénéficiaires :

Les bénéficiaires ne sont pas autorisés à prendre de photos d'autres personnes (bénéficiaires et personnel) à l'intérieur du centre et sans autorisation préalable de ces dernières. Si la personne prise en photo est un-e mineur-e, il faut l'autorisation de son/sa responsable légal-e (parent ou tuteur-riche).

VI) Procédure de plainte interne et recours

Toute forme de violence qui serait commise par l'un-e des travailleur-euses du Samusocial à l'encontre d'un bénéficiaire est strictement interdite et sanctionnable. Si un bénéficiaire a le sentiment d'avoir subi de la maltraitance de la part d'un-e des travailleur-euses du projet, le Samusocial de Bruxelles lui propose de déposer une plainte via l'un des deux canaux suivants :

- **En interne :**

Via le formulaire de plainte que le bénéficiaire pourra retrouver à **l'accueil du centre, en libre-service**. Le bénéficiaire pourra remplir ce formulaire seul ou avec l'aide de la personne de son choix. Une fois rempli, le formulaire peut être déposé **dans la boîte aux lettres "Plaintes" au rez-de-chaussé du bâtiment**. Le suivi approprié sera alors engagé.

- **En externe :**

Si la procédure interne de dépôt de plainte n'est pas possible ou la réponse apportée au dépôt de plainte ne paraît pas juste, le bénéficiaire peut introduire une plainte auprès de Vivalis.brussels. Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne. Les coordonnées sont reprises ci-dessous :

Vivalis.brussels, Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles - Capitale : rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles - Tél. : 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> ou <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>

VII) Autres contacts utiles

Les coordonnées de l'administration et des Ministres sont les suivantes :

- Vivalis.brussels, l'Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles – Capitale : Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles
- Monsieur le Ministre Alain Maron, membre du Collège Réuni de la Commission communautaire commune, compétent pour la politique de l'Aide aux personnes : Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 (11eme étage) à 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tel : 0032 (0)2 506 34 11 - info.maron@gov.brussels
- Madame la Ministre Elke Van den Brandt, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (santé et action sociale) : Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 - 13e étage 1210 Bruxelles +32 (0)2 517 13 33 info.vandenbrandt@gov.brussels

Les coordonnées de FIDUS, l'intégrateur de service régional sont les suivantes :

- Avenue des Arts, 21 à 1000 Bruxelles - Tel : 0032.(0)2.282.47.70 - fidus@paradigm.brussels

Les coordonnées de la Commission de Contrôle Bruxelloise sont les suivantes :

- Avenue des Arts 21, 1000 Bruxelles, T: + 32 (0)2 282 47 70, Fax: +32 (0)2 230 31 07, customer@paradigm.brussels

Les coordonnées des organisations représentatives des travailleur·euses (par ordre alphabétique) :

- CGSLB : Boulevard Baudouin, 9 à 1000 Bruxelles - Tel : 0032(0)2.882.13.00
- CSC : Rue Pletinckx, 19 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032.(0)2.557.88.88.
- FGTB - Rue de Suède, 45 à 1060 Saint Gilles - Tel : 0032.(0)2.552.03.31

Les coordonnées du pouvoir organisateur et du directeur du Samusocial sont les suivantes :

- Monsieur le Directeur Général du Samusocial - Sébastien Roy - Adresse postale : Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles - Tel : 02/551.12.20

Les coordonnées de Bruss'Help, l'organe de coordination des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise sont les suivantes :

- Rue de l'Association, 15 à 1000 Bruxelles. Tel : 0032.(0)2.219.78.00 - info@brusshelp.org et tel : 0032.(0)2.880.86.89 - orientation@brusshelp.org (service orientation)

Le numéro d'appel d'urgence du New Samusocial est le suivant : 0800/99.340